

CLYDE&Co



NUEVAS CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE AÉREO.

FEBRERO 2025

El Instituto Nacional de Aeronáutica Civil dictó la Providencia Administrativa **No. PRE-CJU-GDA-308-24** de fecha 31 de julio de 2024, publicada en Gaceta Oficial Nro. 43.000 de fecha 5 de noviembre de 2024, que contiene las Condiciones Generales de Transporte Aéreo, derogando la Providencia Administrativa No. **PRE-CJU-GDA-398-16**, de fecha 13 de abril de 2016 que establecía las Condiciones Generales de Transporte Aéreo vigentes hasta la publicación de la nueva regulación:

De esta forma, las nuevas Condiciones Generales de Transporte Aéreo son de aplicación inmediata a partir del 5 de noviembre de 2024 a todos los explotadores del servicio aéreo de pasajeros, carga y correo, en operaciones nacionales e internacionales, regulares y no regulares, dentro y hacia el territorio venezolano.

La normativa tiene especial relevancia para estos sujetos en virtud de que define el régimen de responsabilidad civil que deberá aplicar en caso de demora, denegación injustificada de embarque, sobreventa de boletos, daño o pérdida del equipaje, carga y correo, y por la destrucción o demora en su entrega.

Se mantiene la prohibición de condicionar, limitar o derogar las obligaciones del explotador aéreo previstas en la regulación, especialmente a través de la inclusión de cláusulas en el contrato de transporte que se traduzcan en la derogación de la normativa vigente. Será nula toda cláusula que condicione el derecho a compensación del pasajero, que exonere al explotador aéreo de su responsabilidad o que fijelimites inferiores de los estipulados en la ley de Aeronáutica Civil.

En particular, las nuevas normas contienen los siguientes cambios:

- (i) El pase de abordar ahora podrá ser emitido de forma física o digital.
- (ii) Se aumenta de 30 días hábiles a 36 meses la prescripción que tienen los pasajeros para formular sus denuncias ante la Autoridad Aeronáutica, o iniciar acciones ante la jurisdicción civil o penal, por el incumplimiento por parte del explotador aéreo de las condiciones del contrato de transporte.

La prescripción comenzará a contar a partir de la ocurrencia del hecho y la presentación del reclamo al transportista, lo cual debe realizarse dentro de los 30 días siguientes de ocurrido el evento, bien sea por escrito o a través de sistemas digitales. Una vez presentado el reclamo al transportista y se reciba respuesta por parte de este, el pasajero tiene 12 meses para iniciar acciones en su contra, de lo contrario operará la prescripción de la acción.

- (iii) Se aumenta de 20 minutos a 30 minutos el tiempo de demora de un vuelo luego del cual el pasajero tendrá derecho de asistencia por parte del transportista aéreo.

Si la demora es mayor a una (1) hora, el transportista podrá ser objeto de una investigación administrativa.

- (iv) En caso de cancelación del vuelo por causas imputables al explotador aéreo, además de otras obligaciones de asistencia, se le debe ofrecer al pasajero alojamiento en un hotel de categoría mínima tres (3) estrellas hasta la salida del vuelo contratado.

Si el pasajero no es alojado en el hotel, es responsabilidad del transportista trasladarlo a su costo desde el aeropuerto hasta su residencia y desde su residencia al aeropuerto a la fecha y hora programada para el vuelo.

Se mantiene el derecho al reembolso del valor total del boleto aéreo al pasajero, siempre que el hecho que causa la cancelación sea atribuible al explotador aéreo. El reembolso deberá realizarse dentro de los 7 días hábiles luego de la solicitud del pasajero en efectivo, por transferencia o cheque en la misma moneda en que fue adquirido el boleto.

- (v) El plazo para considerar la pérdida del equipaje se redujo de 14 días continuos para vuelos nacionales a 5 días continuos y para vuelos internacionales de 21 días continuos a 10 días continuos desde la fecha de arribo del vuelo al lugar de destino.
- (vi) Se reduce de 60 días hábiles a 30 días hábiles el plazo para el pago de las indemnizaciones por los daños causados al pasajero por pérdida, destrucción, daño o demora en el equipaje, los cuales serán contados a partir de la fecha de recepción del reclamo por parte del pasajero dentro de los plazos establecidos en la normativa.

Los límites de indemnización al pasajero por el explotador aéreo como causa de la destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado o de mano permanecen iguales, si bien tal como también estaba previsto anteriormente, el transportista aéreo podrá establecer montos más beneficiosos que los previstos en la normativa vigente para indemnizar a los pasajeros por estos conceptos.

- (vii) Se aumenta de veinte por ciento 20% a treinta 30% del valor del boleto aéreo la penalidad por el no uso del boleto adquirido. El explotador aéreo tiene derecho a esta penalidad, más la diferencia en el valor del boleto, en caso de reprogramación del vuelo por parte del pasajero.

El resto de las normas se mantienen iguales en líneas generales con respecto a las derogadas del año 2016.

Clyde & Co

AUTOR:



Isabella Wulff
Lawyer

CLYDE&CO



@Clydecovenenezuela



@ClydeCoMaritime



clyde@clydeco.com.ve



www.clydeco.com



Clyde & Co

+58 212-816-7057 / 816-7549 / 816-7146
Av. Circunvalación del Sol, Edif. Santa Paula
Plaza I, Piso 4, Oficina 405
Caracas - Venezuela